



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ECONOMIA**

**Maria Evânia Titara de Araújo- Coordenadora Geral de Gestão de Pessoas**

**Phillippe de Lima Felix- Chefe da Divisão de Tributos Mercantis**

**SEMEC ACADEMICA**

Projeto apresentado para  
concorrer ao Prêmio Ser Humano  
Nise da Silveira 2018, na  
Categoria Desenvolvimento.

**Maceió, Maio, 2018**

## ÍNDICE

SINOPSE .....	1
INTRODUÇÃO .....	1
<b>SEMEC ACADÊMICA.....</b>	<b>2</b>
<b>1. Conceituar Estágio.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Semec Acadêmica.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1.Programa de Estágio. ....</b>	<b>3</b>
<b>2.2.Objetivos do programa.....</b>	<b>4</b>
<b>2.3.Semec Acadêmica.....</b>	<b>5</b>
<b>2.4.Objetivo do Projeto.....</b>	<b>5</b>
<b>2.5.De projeto para Programa .....</b>	<b>6</b>
<b>2.6.Elementos e fatores .....</b>	<b>6</b>
<b>Conclusão – Considerações Finais.....</b>	<b>8</b>

## SINOPSE

O presente projeto tem como motivação a necessidade social de inovação. Em constante mudança, as demandas sociais tomaram uma forma onde o modelo burocrático e paternalista já não cabe, levando os prestadores de serviços públicos a se mostrarem abertos à inovação. O ambiente acadêmico une os fundamentos teóricos com a realidade do mercado e, através dos estagiários, procuramos agregar esse conhecimento em nossas práticas.

São diretamente afetados pelos resultados os elementos envolvidos no projeto, a saber; a instituição, os estagiários e a sociedade. A instituição desenvolve seus fluxos e eleva seus parâmetros com o conhecimento aplicado dos estagiários, sempre atuais. Os estagiários, por sua vez, agregam valor a sua experiência, experimentando algo muito próximo do ambiente de mercado. A sociedade é a grande beneficiada, percebendo os resultados positivos desta interação.

Os dados obtidos no projeto foram compilados de maneira estatística, bem como os resultados das sugestões e propostas de intervenção.

Para ter acesso ao formato e dados do projeto basta entrar em contato com os email's: [evaniaititara@gmail.com](mailto:evaniaititara@gmail.com) e [phill.felix@smf.maceio.al.gov.br](mailto:phill.felix@smf.maceio.al.gov.br).

## INTRODUÇÃO

Para efetivação deste projeto, inicialmente parte-se da contextualização conceitual do que vem a ser estágio, que é definida como uma atividade desenvolvida pelos alunos em empresas ou instituições com o objetivo de complementar a aprendizagem através da vivência no mundo do trabalho dos conteúdos obtidos em sala de aula.

A escolha do objeto de trabalho visa estabelecer um roteiro de relação entre o conhecimento teórico da academia e a prática nos ambientes reais de mercado. O projeto busca aplicar o conhecimento adquirido, em todas as suas implicações, a um ambiente que necessita constantemente de desenvolvimento, acompanhando as demandas sociais.

Destarte, vendo a necessidade de garantir o propósito da instituição com as pessoas e abonar o órgão na direção da vanguarda, fazendo um diagnóstico de oportunidades e melhorias, a Coordenação geral de gestão de Pessoas, organizou programa de estágio, amparado pelo Modelo de excelência em gestão.

Com isso, o projeto da SEMEC Acadêmica foi desenvolvido em composição de 02 (dois) itens. No primeiro discorre sobre a finalidade do estágio.

Já o segundo, trata da elaboração e desenvolvimento do SEMEC Acadêmica, que enfoca os dados obtidos através de pesquisas e estatísticas da Secretaria Municipal de Economia, com o objetivo de desenvolver e melhorar os fluxos relacionados às diversas áreas de estágio.

Por fim, pretende tornar-se um programa municipal, alcançando todos os órgãos do município, almejando ser referência na gestão de estágios.

Outrossim, enaltece-se que o trabalho realizado se justifica pela relevância social, bem como pela importância de se trabalhar a gestão de pessoas nos critérios de excelência, abordando os processos gerenciais relativos a estágios, ao desenvolvimento de competências das pessoas e à manutenção do seu bem-estar promovendo assim a valorização dos estagiários da Secretaria Municipal de Economia.

## **SEMEC ACADÊMICA**

### **1. Conceituar Estágio**

O estágio é uma atividade desenvolvida pelos alunos em empresas ou instituições com o objetivo de complementar a aprendizagem através da vivência no mundo do trabalho dos conteúdos obtidos em sala de aula.

Auxilia na integração do estudante com a sociedade, através da adaptação psicológica e social à sua futura atividade social, trocando experiências através da aplicação prática de seus conhecimentos, renovando e enriquecendo os recursos humanos atuais e futuros da comunidade. O estágio curricular, seja ele obrigatório ou não obrigatório, tem a função de propiciar ao estagiário o aprendizado social, profissional e cultural, tendo como resultado uma reflexão real e futurista dos novos cenários socioeconômicos. O estágio não é um emprego. Ele é um complemento do aprendizado dos cursos de nível médio, técnicos ou superiores, regido pela lei nº 11.788 de 25 de Setembro de 2008.

O estágio é, em geral, a primeira forma de contato do aluno com o ambiente profissional. É a oportunidade de conhecer e aplicar na prática o que foi aprendido em sala de aula. Uma experiência que desenvolve a postura profissional e prepara

para novos desafios, facilitando a compreensão da profissão e aprimorando habilidades técnicas e comportamentais.

#### Diferença entre: Estágio X Emprego

O estágio não caracteriza vínculo de emprego de qualquer natureza, desde que observados os requisitos legais, não sendo devidos encargos sociais, trabalhistas e previdenciários. (arts. 3º e 15 da Lei nº 11.788/2008). No caso de emprego, a empresa possui obrigações legais para com seus funcionários como, por exemplo, assinatura da carteira de trabalho, décimo terceiro salário, aviso prévio e outros. No caso do estágio, por este vínculo não existir, estas obrigações também não existem.

O registro do estágio é feito por meio do Termo de Compromisso de Estágio, que é um acordo tripartite celebrado entre o educando, a parte concedente do estágio e a instituição de ensino, prevendo as condições de adequação do estágio à proposta pedagógica do curso, à etapa e modalidade da formação escolar do estudante e ao horário e calendário escolar. O Termo de Compromisso pode ser rescindido unilateralmente pelas partes e a qualquer momento sem a necessidade de aviso prévio.

## **2. Semec Acadêmica.**

### **2.1. Programa de Estágio.**

Neste contexto, a Coordenação Geral de Gestão de Pessoas amparado pelo Modelo de Excelência em Gestão, desenvolveu em 2016 Programa de Estágio da Secretaria Municipal de Economia que tem como principais objetivos proporcionar ao estagiário oportunidades de colocar em prática os conhecimentos acadêmicos adquiridos, e desenvolver competências comportamentais e técnicas

que irão auxiliar no amadurecimento e capacitação profissional, e, conseqüentemente, prepará-lo para assumir grandes responsabilidades ao término do estágio, dando continuidade a uma carreira de sucesso.

O Programa é reflexo do compromisso organizacional de se investir nos estagiários para que sejam capazes de transformar seu ambiente de trabalho, pois o estagiário será inserido em um ambiente desafiador, estimulante e, ao mesmo tempo, aberto e descontraído, para que possa contribuir com seu máximo potencial.

O estágio é firmado através de contrato entre a Prefeitura Municipal de Maceió e o aluno com a interveniência da Secretaria Municipal de Gestão , cabendo a esta SEMEC, receber o aluno e preparar no aprendizado de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho.

## **2.2. Objetivos do programa**

- ✓ Oferecer aos estudantes a oportunidade de complementarem a formação escolar;
- ✓ Propiciar experiência prática, aperfeiçoamento técnico e cultural, científico e de relacionamentos;
- ✓ Identificar, atrair e desenvolver estudantes com potencial para futuras posições dentro da SEMEC.

Com isso, foi criado o Projeto Semec Acadêmica, fazendo valer o objetivo do estágio acadêmico, propiciando maior integração entre o conhecimento teórico e a prática profissional.

### **2.3.Semec Acadêmica**

O projeto nasceu em 2016, com o plano de estágio elaborado pela Coordenação Geral de Gestão de Pessoas sob a tutoria da Divisão de Tributos Mercantis, setor que realiza a gestão dos tributos municipais relativos a atividades econômicas e atendimento ao público da SEMEC . O ainda projeto abordou em 2017 as áreas acadêmicas de administração e direito, com os respectivos temas: Qualidade e Atendimento ao Público e Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza – ISSQN.

### **2.4.Objetivo do Projeto.**

O objetivo do projeto é desenvolver pesquisas relacionadas às suas respectivas áreas de estudo, de maneira a agregar valor a sua experiência na instituição, bem como produzir material de apoio para os trabalhos de conclusão de curso, enriquecendo ainda mais o currículo.

Os trabalhos são divididos por curso, com as equipes desenvolvendo pesquisas, fluxos e relatórios, sugerindo e aplicando na Secretaria as ações propostas. Um seminário é organizado para a apresentação dos trabalhos, tendo como expectadores um corpo misto de gestores, servidores, professores e convidados. O Programa também prevê a disponibilização de um relatório, em formato de Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, com todas as informações da pesquisa.

## **2.5. De projeto para Programa**

Para a edição 2018, outros setores da Secretaria aderiram, elevando o *status* de projeto para programa, com um envolvimento satisfatório de todos os estagiários. Os gestores se colocam como tutores e sugerem os temas, considerando a relevância para o curso e para a Secretaria. Além da Divisão de Tributos Mercantis, berço do programa, a Coordenação de Cadastro Imobiliário já está em pleno desenvolvimento no programa, bem como a Coordenação de Tecnologia da Informação, que já estuda os temas sugeridos.

## **2.6. Elementos e fatores**

O programa se dá com o desenvolvimento de pesquisas e estatísticas, resultando em relatórios e sugestões de fluxos e melhorias. Sempre há uma análise do estado atual dos dados e procedimentos, computados em dados estatísticos quantitativos e qualitativos. Após a análise do quadro, pesquisas são realizadas para buscar o desenvolvimento e melhoria das ações adotadas pelo órgão nas mais diversas áreas de atuação.

Na edição de 2017, os estagiários de administração da Divisão de Tributos Mercantis receberam o tema Qualidade e Atendimento ao Público. Eles desenvolveram uma pesquisa de satisfação aplicada aos usuários dos serviços de atendimento da SEMEC, mensurando o grau de satisfação em várias variáveis como ambiente, tempo de espera, cortesia e educação do servidor, atendimento da demanda, etc. Em paralelo, uma segunda pesquisa, buscando definir o perfil dos servidores, mostrou o retrato daqueles que exercem a função de atendimento, auferindo idade, tempo de serviço, posições almejadas, etc. Por fim, um mapa dos

fluxos de atendimento foi feito, dando a real situação dos procedimentos adotados para receber as demandas dos usuários.

Com os dados compilados, os estagiários traçaram estratégias e redefiniram fluxos, buscando a melhoria e aumento do grau de satisfação dos usuários. Sugestões foram apresentadas aos gestores que, na medida do possível, acataram algumas, sendo as variáveis reverificadas após as ações.

O que se verificou foi uma melhora significativa nos fluxos e processos do atendimento ao público SEMEC, bem como uma melhora na percepção de qualidade do usuário. Os dados foram apresentados em um seminário, com uma plateia mista de gestores, servidores e convidados, disponibilizando um relatório final.

Para a edição 2018, os estagiários de administração da Divisão de Tributos Mercantis trabalharão o tema “Carta de Serviços e a Lei Federal nº13.460/2017”, que regula a oferta de serviços públicos e atendimento ao cidadão.

Os estagiários de direito desenvolveram uma pesquisa sobre o “Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN e suas correlações”, buscando a definição de cada elemento deste tributo e as implicações de sua gestão para o município de Maceió.

Na edição 2018, a equipe de direito desenvolverá uma pesquisa sobre “As Licenças Municipais Frente ao Novo Código tributário – Lei nº 6.685/2017” , realizando trabalho primoroso sobre as aplicações de licenças e autorizações no município.

O programa alcançou outros setores da SEMEC, chegando à Coordenação de Cadastro Imobiliário, onde estagiários de engenharia civil, engenharia de agrimensura, arquitetura e edificações elaboraram um artigo acadêmico intitulado

“Cadastro Imobiliário da Cidade de Maceió: Análise do Trâmite Interno e Estudo da Aplicabilidade da Ferramenta SIG” , assim como apresentação, mostrando a análise das incongruências nas informações presentes na base cartográfica e nos dados alfanuméricos utilizados pelo município. Sugestões de aplicação de ferramentas especializadas buscando higienização das informações cadastrais serão apresentadas.

### **Conclusão – Considerações Finais**

Com o desenvolvimento dos trabalhos o programa pretende enriquecer a experiência dos estagiários, agregando valor ao aprendizado e conduzindo-os para uma situação mais próxima da realidade de mercado.

A instituição ganha muito, pois recebe conhecimento acadêmico e ferramentas atuais para gestão de suas atividades, disponibilizando um serviço de maior qualidade.

Os usuários, por sua vez, percebem os resultados de maneira direta, com o desenvolvimento de novos canais e ferramentas para receber as demandas municipais e entregar resultados cada vez mais precisos.

O programa pretende tornar-se referência municipal, elevando o conceito de estágio em todos os órgãos do município, concordando com o planejamento estratégico desta SEMEC, que sempre trabalhou para ser vanguarda nas ações de gestão e prestação de serviços ao cidadão.

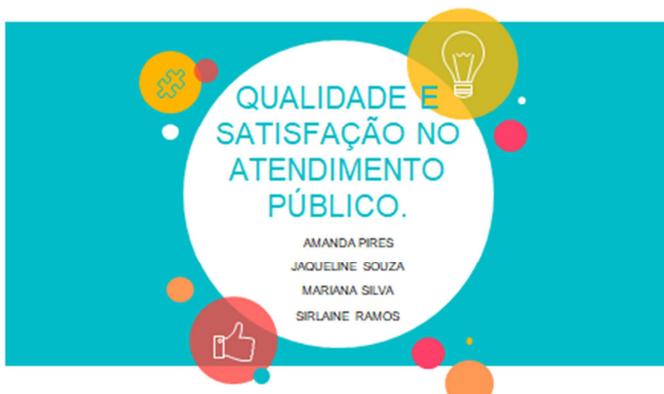
## Apresentação da SEMEC ACADEMICA / 2017





Trabalho apresentado pela equipe de Administração de Empresas –

Tema Qualidade e Atendimento ao Público



## Serviço

- Origem do latim *servitium*, que define uma ação de servir, de estar a ser prestável a alguém por algum motivo.

Kotler (1988) define serviço como "Qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer a outra, que seja essencialmente intangível e que não resulte propriedade de alguma coisa. Sua produção pode ou não está ligada a um produto físico".

## Serviço

- Três elementos para abordar o serviço de atendimento:

**Usuário:** contribuinte.

**Servidor:** Agente que informa e executa os serviços.

**Órgão:** Instituição que planeja e desenvolve ferramentas para uma boa gestão dos serviços de atendimento.

## QUALIDADE E SATISFAÇÃO

Segundo Deming (1990, p.26); Qualidade é um atributo de produtos, de serviços, mas pode se referir a tudo que é feito pelas pessoas.

Gestão da Qualidade é um trabalho contínuo.

Satisfação para o contribuinte.

## ISO 9001

A norma **ISO 9001:2008** é um componente estratégico de uma organização que define requisitos para o sistema de gestão da qualidade e a forma como uma empresa deve ser gerenciada, tendo o objetivo de identificar e atender as necessidades dos clientes.



## Principais pontos para a satisfação.

- ✓ Foco no cliente
- ✓ Qualificação
- ✓ Clareza nas informações

### O PASSO A PASSO DA CERTIFICAÇÃO

Entenda os procedimentos necessários para a conquista do selo de qualidade ISO 9001



## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Conforme Aurélio Buarque de Holanda (1986) "Atendimento é o ato ou efeito de atender" e que consiste em "dar ou prestar atenção, tomar em consideração, levar em conta, ter em vista, considerar".



## CANAIS DE ATENDIMENTOS



ATENDIMENTO REMOTO

ATENDIMENTO PRESENCIAL



ATENDIMENTO DESCENTRALIZADO

### ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO

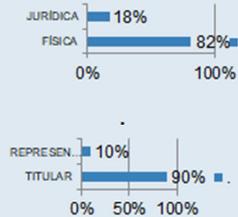
- ✓ 350 ATENDIMENTOS/DIA-SEDE
- ✓ 80 ATENDIMENTOS/DIA- JÁ!

### ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO

- ✓ 150 Ligações por dia
- ✓ 265 por dia no auto atendimento.
- ✓ 50 e-mails por dia total atendido de 1300 demandas atendidas por dia de maneira remota.
- ✓ 771 atendimentos por dia no portal da semec maceió.

### PESQUISA

#### NATUREZA

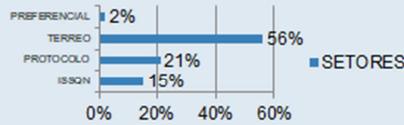


	SIM	NÃO
ORIENTAÇÃO ONLINE	50%	50%
EXPECTATIVA	DIÁRIA 15%	SEMANAL 19%
SEMESTRAL	22%	OUTROS 15%

8,0

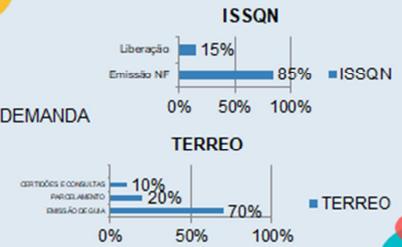
### PESQUISA

#### SETORES



### PESQUISA

#### DEMANDA



### PESQUISA COM OS CONTRIBUINTES

82 Contribuintes

	RUIM	REGULAR	BOM
<b>RECEPÇÃO</b>			
INFORMAÇÃO		18%	83%
PRECISÃO DAS INFORMAÇÕES	2%	16%	83%
<b>ESTRUTURA</b>			
FISICA	13%	28%	59%
SINALIZAÇÃO	8%	29%	66%
<b>ATENDIMENTO</b>			
TEMPO DE ESPERA	7%	21%	74%
COMPETÊNCIA E CLAREZA		15%	87%
RESOLUÇÃO DA DEMANDA	5%	13%	82%
<b>SERVIDOR</b>			
RECEPTIVIDADE		8%	94%
CONHECIMENTO ESPECÍFICO		8%	94%
CONHECIMENTO DO PROCEDIMENTO		8%	94%

SATISFAÇÃO 98%

### CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Fiorelli (2000) cada pessoa traz à organização sua bagagem psicológica, conhecimentos, características, preconceitos e experiências anteriores.



### FATORES QUE INFLUENCIAM NO CLIMA ORGANIZACIONAL



## PESQUISA COM OS SERVIDORES

14  
SERVIDORES

	RUIM	BOM
COOPERAÇÃO DOS SETORES	7%	88%
RELAC. COM OS COLEGAS	7%	93%

IDADE	20-30	31-40	41-50	ACIMA 50
TEMPO DE SERVIÇO	28%	7%	28%	14%
	ABAXO DE 15	16-25	26-35	36
	28%	7%	28%	14%

## PESQUISA COM OS SERVIDORES

	SATISFEITO	INDIFERENTE	INSATISFEITO
CAPACITAÇÃO	88%	7%	7%
SATISFAÇÃO COM O TRÁFEGO	95%		
	SIM		NÃO
FUNÇÃO DE RESPONSABILIDADE	43%		57%
RECONHECIMENTO	35%		65%

## SUGESTÕES

- Remodelar o sub setor de senhas.
- Triagem de documentações.
- Realocar servidores por falta de perfil.
- Impulsionar o auto atendimento.
- Estruturar a função "Posso ajudar"
- Escala para horário de almoço.
- Treinamento para os atendentes do Já!

## SUGESTÕES

Atualizações dos requerimentos e dos passo a passo.

## BENCHMARKING

- ✓ Tela de atendimento- Modelo Já!
- ✓ Distribuição de senhas preferencial uniforme – Modelo Já!

## OBRIGADA!



## **PROGRAMA DE ESTÁGIO / 2017 APRESENTAÇÃO**

Este programa é uma proposta estratégica amparado pelo Modelo de Excelência em Gestão – MEG , que, na nossa instituição , é concebido por uma rede de servidores, conciliando os esforços da Coordenação Geral de Gestão de Pessoas e a decisão do Secretário.

O Programa de Estágio da Secretaria Municipal de Economia tem como principais objetivos proporcionar ao estagiário oportunidades de colocar em prática os conhecimentos acadêmicos adquiridos, e desenvolver competências comportamentais e técnicas que irão auxiliar no amadurecimento e capacitação profissional, e, conseqüentemente, prepará-lo para assumir grandes responsabilidades ao término do estágio, dando continuidade a uma carreira de sucesso.

O Programa é reflexo do compromisso organizacional de se investir nos estagiários para que sejam capazes de transformar seu ambiente de trabalho, pois o estagiário será inserido em um ambiente desafiador, estimulante e, ao mesmo tempo, aberto e descontraído, para que possa contribuir com seu máximo potencial.

O estágio é firmado através de contrato entre a Prefeitura de Maceió e o aluno com a interveniência da Secretaria Municipal de Gestão, cabendo a esta SEMEC, receber o aluno e preparar no aprendizado de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho.

### **O OBJETIVO DO PROGRAMA DE ESTÁGIO É:**

- Oferecer aos estudantes a oportunidade de complementarem a formação escolar;
- Propiciar experiência prática, aperfeiçoamento técnico e cultural, científico e de relacionamentos;
- Identificar, atrair e desenvolver estudantes com potencial para futuras posições dentro da SEMEC.

### **ESTRUTURA DO PROGRAMA:**

Integração: os estagiários passam por uma Integração, cujo principal objetivo é receber informações importantes sobre a SEMEC, sobre o programa de estágio e também facilitar a compreensão inicial do ambiente, contribuindo para o desenvolvimento de uma visão sistêmica da Secretaria. É neste momento que os estagiários se conhecem e interagem com os outros que já está há mais tempo.

### **PLANO DE ATIVIDADES:**

O Programa de Capacitação Profissional (palestras, treinamentos, workshops): Os estagiários participam de eventos e treinamentos ao longo do programa de estágio.

**Projeto aplicativo:** Os estagiários têm a oportunidade de realizar um projeto aplicativo em equipe multidisciplinar visando seu desenvolvimento e amadurecimento pessoal e profissional.

O projeto deste ano será realizado por equipe, chamado SEMEC ACADEMICA e será apresentado para um comitê, onde a melhor equipe receberá um reconhecimento da SEMEC.

SEMEC ACADEMICA

### **Objetivo:**

Colaborar com o desenvolvimento acadêmico;

Dar suporte a execução prática do conhecimento adquirido na área específica de cada curso;

Desenvolver e estruturar pesquisas sobre temas de suas respectivas áreas;

Realizar apresentações de maneira a agregar valor à sua experiência como estagiário desta SEMEC.

**Evento de Reconhecimento:** Evento realizado para reconhecer e premiar a melhor equipe.

Ano de 2017 : Setor e curso:

Atendimento ao Contribuinte – Direito (ISSQN) e Administração ( Qualidade no Atendimento ao Público)

#### **AVALIAÇÃO DO ESTÁGIO:**

Todos os estagiários são avaliados a cada 6 meses. Esse processo visa contribuir com o feedback de desenvolvimento e próximos passos de carreira.

#### **CRITÉRIOS E ELEGIBILIDADE:**

Estar regularmente matriculado em cursos de nível técnico ou superior e em 2017 estar preferencialmente no 4º período..

- Bons conhecimentos de informática.
- Disponibilidade para estagiar por 6 horas (das 8h às 14h) ou (das 12h às 18h) ou (das 13h às 19h) .

#### **Áreas de atuação:**

Todas as áreas da Secretaria Municipal de Economia

#### **Nível técnico:**

Edificações

**Nível superior:**

Administração

Ciências Contábeis

Engenharias

Construção de Edifício

Direito

Arquitetura e Urbanismo

Sistema de Informação

Ciências da Computação

Análise de Sistemas

**Número de vagas:** vagas distribuídas entre as unidades de toda a SEMEC

**Duração do estágio:**

A duração do estágio, não poderá exceder a 2 (dois) anos, exceto quando se tratar de estagiário portador de deficiência, renovado a cada 6(seis) meses (atendendo a Lei n.11.788/2008).

**Benefícios:**

01 bolsa no valor de 01 (um) salário mínimo vigente;

Auxílio-transporte;

Seguro de vida;

Férias (conforme Lei n.11.788/2008).

**PROCESSO SELETIVO:**

Avaliação Escrita – Prova objetiva e Subjetiva

Avaliação Técnica na área de atuação